

## Evaluasi Implementasi eGovernment Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura

**Melkior N. N. Sitokdana**

Pascasarjana Teknik Elektro, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

Jl. Grafika No.2, Yogyakarta 55281

E-mail: sitokdanamelkior@gmail.com

Masuk: 29 April 2015; Direvisi: 1 Juni 2015; Diterima: 1 Juni 2015

**Abstract.** *Evaluating the Implementation eGovernment for the website of cities such as Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar and Jayapura. This study is conducted to evaluate the eGovernment Websites in developed cities representing major islands in Indonesia. The evaluation are focused on the Transparency, Service, Efficiency, Economy, Aspirations, Display, Update and Stages Achievement of the eGovernment according to the World Bank Group. This study uses descriptive and qualitative methods by reviewing the literature on the papers that have been published, reviewing the legislation, to collect information through print and electronic media. The results of the evaluation of the implementation of eGovernment sites show that Surabaya is far better than other cities. These results together with the evaluation of the 2012-2014 PeGi ratings that the eGovernment site has been dominated by the governments on the island of Java.*

**Keywords:** *eGovernment, Website, Services, Information*

**Abstrak.** *Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi situs web eGovernment di kota-kota maju mewakili pulau-pulau besar di Indonesia, yakni: Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura. Evaluasinya dari sisi Transparansi, Layanan, Efisiensi, Ekonomi, Aspirasi, Tampilan, Update dan Tahapan Pencapaian Tujuan EGovernment menurut World Bank Group. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yakni dengan melakukan kajian literatur terhadap paper-paper yang sudah diterbitkan, kajian peraturan perundang-undangan, menghimpun informasi melalui media cetak dan elektronik. Hasil evaluasi implementasi situs eGovernment menunjukkan bahwa Kota Surabaya jauh lebih baik dibanding Kota-kota lainnya. Hasil ini sama dengan evaluasi PeGi dari tahun 2012-2014 bahwa dalam pemeringkatan Situs Web eGovernment selama ini hanya didominasi oleh pemerintahan di pulau Jawa.*

**Kata Kunci:** *eGovernment, Situs Web, Layanan, Informasi*

### 1. Pendahuluan

Di era yang serba canggih dan terbuka ini penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintahan dan lembaga publik merupakan suatu keharusan yang tidak dapat ditawar lagi karena teknologi informasi terbukti dapat meningkatkan kualitas layanan yang lebih responsif, efektif, efisien dan akuntabel. Untuk itu pemerintah telah merespon positif dan mewajibkan seluruh pemerintahan dan lembaga publik memanfaatkan teknologi informasi untuk kepentingan pelayanan publik dan administrasi pemerintahan, dengan mengeluarkan beberapa kebijakan sebagai payung hukumnya, yakni Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan eGovernment, UU No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), UU No.14 Th.2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002 tentang HaKI, dan Undang-Undang Nomor 32 Tahun

2004 Tentang Pemerintah Daerah. Dengan dasar itulah pemerintah dan lembaga publik telah gencar mengembangkan dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan pelayanan publik dan administrasi internal. Dalam implementasinya, konten yang sering diutamakan adalah pengembangan dan pemanfaatan situs *web eGovernment*, namun dari sejumlah evaluasi yang dilakukan oleh Akademisi dan Auditor Internal pemerintahan berdasarkan indikator yang ditetapkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika maupun World Bank menunjukkan bahwa mayoritas situs *web eGovernment* berada pada tingkat pertama (persiapan), hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan), sedangkan tingkat tiga (pematapan) dan empat (pemanfaatan) belum tercapai (Sosiawan, 2008: 104). Hal tersebut dapat dimaklumi juga karena Indonesia menghadapi sejumlah kompleksitas masalah, misalnya ketidakmerataan sarana dan prasarana, rendahnya kualitas sumber daya manusia, angka kemiskinan tinggi, kondisi perekonomian yang tidak stabil, kondisi perpolitikan nasional semakin buruk, kinerja aparatur pemerintahan yang buruk, dan sebagainya. Tidak dipungkiri juga bahwa sejumlah hal tersebut diatas menjadi faktor penghambat dalam implementasi *eGovernment*, karena pada dasarnya pengembangan aplikasi *eGovernment* memerlukan pendanaan yang cukup besar, komitmen dari pengambil kebijakan, kesiapan dari sisi sumber daya manusia aparat pemerintahan, kesiapan dari masyarakat dan pihak bisnis.

Berdasarkan data yang diperoleh dari situs [www.kemendagri.go.id](http://www.kemendagri.go.id), dipublikasikan pada bulan Juli 2013 bahwa dari 530 pemerintah daerah baik tingkat provinsi, kotamadya maupun kabupaten se-Indonesia terdapat 485 (92%) situs *web* pemerintah daerah yang aktif, 25 (5%) tidak ada situs resmi, 20 (4%) situs *web offline*. Dari segi kuantitas perkembangan situs *web* pemerintah daerah memang meningkat pesat, namun dari segi kualitas masih belum terlalu baik, tidak semua situs *web* pemerintah daerah menyediakan fasilitas pelayanan publik yang berstandar, lebih banyak pemerintah daerah membuat situs semata-mata untuk memenuhi persyaratan tuntutan keterbukaan informasi publik tanpa adanya perubahan manajemen kerja pemerintahan yang berbasis pada elektronik. Untuk itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kualitas *eGovernment* pada situs *web* pemerintah daerah di beberapa kota yang dikategorikan “maju” berdasarkan pulau-pulau besar di Indonesia. Pemilihan tempat kajian ini tidak didasarkan pada indikator tertentu, namun tidak dipungkiri bahwa beberapa daerah yang menjadi objek kajian ini telah mendapatkan penghargaan atas penggunaan *eGovernment*. Evaluasi ini mengkaji kualitas konten situs *eGovernment* dilihat dari beberapa indikator umum yakni: Transparansi, Layanan, Efisiensi, Ekonomi, Aspirasi, Tampilan, Update (Sitokdana, 2014), Tahapan Pencapaian Tujuan *eGovernment* (The World Bank, 2002).

Tidak sedikit yang melakukan evaluasi terhadap implementasi *eGovernment*, baik secara umum maupun khusus untuk situs *web*. Salah satunya adalah setiap tahun dilakukan Peningkatan *eGovernment* Indonesia (PeGi) oleh Ditjen APTIKA KEMKOMINFO RI (2014) terhadap implementasi *eGovernment* dari tingkat pusat hingga daerah, dengan tujuan hasil evaluasi dapat mendorong peningkatan pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah setelah melihat kelebihan dan kekurangan dari masing-masing pemerintah. Evaluasi pemerintah yang kontinyu ini menandakan bahwa *eGovernment* diposisikan sebagai kebijakan strategis nasional, sehingga dibutuhkan kajian ilmiah oleh kalangan akademisi, agar hasilnya dapat direkomendasikan untuk perbaikan kedepan. Dengan langkah ini hasilnya dijadikan sebagai acuan dalam mengembangkan situs *web eGovernment* dimasa yang akan datang agar lebih tersistematis dan terarah sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan perubahan. Lebih luas, hasil kajian dijadikan sebagai arahan strategis dalam pengambilan kebijakan, terutama dalam hal perancangan rencana strategis pengembangan *eGovernment* bagi daerah-daerah yang menjadi objek pengkajian ini, dan pada umumnya bagi daerah-daerah yang sedang dalam tahap persiapan pengembangan *eGovernment*. Dengan maksud pengembangan *eGovernment* lebih menyeluruh, tidak hanya sebatas pembangunan situs semata, tetapi lebih dari itu sehingga dibutuhkan perumusan kebijakan strategis yang holistik dan

komprehensif disertai komitmen yang kuat dari semua *stakeholders*. Mengingat, kesuksesan *eGovernment* didukung oleh banyak hal, misalnya menurut (Indrajit, 2006:12) ada tiga hal, yakni pertama *Support*; adanya keinginan (*political will*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan *e-Government*. Disepakatinya kerangka *eGovernment* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi & misi bangsanya, dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, waktu, tenaga, dll) disetiap tingkatan pemerintahan untuk membangun konsep ini, dibangunnya infrastruktur & suprastruktur (UU, PP, aturan kerjasama dengan swasta, dll), sosialisasi *eGovernment* secara merata, kontinyu, konsisten, & menyeluruh kepada birokrat & masyarakat. Kedua *Capacity*: Ketersediaan sumber daya (khususnya sumber daya finansial), Ketersediaan infrastruktur TI, Ketersediaan SDM yg berkompoten. Ketiga *Value*: Jenis aplikasi *eGovernment* apa sajakah yg harus didahulukan pembangunannya agar memberikan *value* (manfaat) yang signifikan bagi masyarakat.

Selain itu, dibutuhkan manajemen perubahan karena dalam merencanakan, mengembangkan, dan mengimplementasikan konsep *e-Government* pada dasarnya adalah menjalankan sebuah manajemen transformasi (*change management*) yang cukup kompleks. Seperti diketahui bersama, kebanyakan orang sangat anti dengan perubahan (*people do not like to change*). Dengan kata lain, konsep implementasi *e-Government* harus disertai dengan sebuah strategi transformasi yang baik dan efektif, terutama yang berkaitan dengan pemberian dan penawaran insentif-insentif baru, pembentukan struktur institusi yang mendukung lingkungan perubahan, penyiapan dana yang cukup dan investasi untuk pengembangan keahlian dan kompetensi SDM yang terlibat, dan lain sebagainya. Karena pada dasarnya perubahan akan sangat erat berkaitan dengan hal-hal semacam struktur organisasi, manusia dan budaya, kebijakan, prosedur, ketersediaan sumber daya, teknologi, dan hal-hal lainnya (Indrajit, 2006:19).

## 2. Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori

### 2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian mengenai Evaluasi Implementasi *eGovernment* bukanlah suatu hal baru yang dijadikan tema penelitian. Oleh karena itu, penulis menjadikan beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan referensi komparatif atau tinjauan pustaka.

Tasmil (2013) melakukan pemeringkatan *eGovernment* di Kota Makassar yang mencakup 18 SKPD. Penelitiannya menggunakan indikator Pemeringkatan *eGovernment* Indonesia (PeGI), yakni dimensi perencanaan, kelembagaan, infrastruktur, kebijakan dan aplikasi. Data penelitian diperoleh dengan pendekatan kualitatif dan analisis data secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *eGovernment* di Kota Makassar dalam kategori belum baik. Berdasarkan hasil pemeringkatan *eGovernment* pada 18 SKPD hanya satu SKPD dengan kategori “Baik Sekali”, tujuh kategori “Baik” dan selebihnya masih dalam kategori “Kurang” dan “Sangat Kurang”. Pemerintah Kota Makassar diharapkan dapat melakukan perbaikan untuk implementasi *eGovernment* yang lebih baik.

Penelitian oleh Hermana (2011) bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik melalui Situs Web pemerintah di Indonesia. Variabel penelitiannya adalah karakteristik dari layanan *web*, popularitas Situs Web, dan *web* metrik. Data sekunder dan primer dikerahkan untuk mengukur variabel tersebut. Analisis data difokuskan pada mengidentifikasi pandangan kesenjangan digital dari tingkat pemerintahan dan lokasi geografis Jawa dan luar Jawa. Hasil temuan menunjukkan bahwa diluar Jawa Situs Web provinsi lebih dominan daripada Situs Web kota atau kabupaten, sedangkan untuk Pulau Jawa, Situs Web kabupaten atau kota ini lebih dominan daripada *web* provinsi. Selanjutnya hal itu menunjukkan bahwa luar Jawa provinsi ini lebih baik dari kabupaten dan kota untuk halaman dan konten *web*-nya, sementara dipulau jawa kota dan kabupaten ini lebih baik dan populer. Penelitian ini menunjukkan juga bahwa ada kesenjangan digital antara Jawa dan luar Jawa untuk halaman *web*, *inbound link* dan lalu lintas.

Pada penelitian oleh Irawan (2012), evaluasi yang dilakukan menggunakan Webqual, yang adalah satu metode pengukuran kualitas berdasarkan persepsi pengguna. Dari hasil analisis diberikan rekomendasi untuk mengubah penampilan situs menjadi lebih menarik, menambahkan lebih akurat, jelas, detail, dan *up to date* sehingga orang bisa mendapatkan informasi lebih cepat dari pemerintah daerah.

## 2.2 Landasan Teori

World Bank mendefinisikan *eGovernment* sebagai berikut: “*eGovernment refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*”. Sedangkan menurut UNDP (*United Nation Development Program*) mendefinisikan *eGovernment* secara lebih sederhana, yaitu: “*eGovernment is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies*” (World Bank dalam Indrajit, 2002: 2).

Pengertian lain, *Electronic government* merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*information, communication and technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan antara lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakatnya. Dengan konsep pengembangan menyangkut hubungan *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)* dan *Government to Citizen (G2C)* (Hartono, 2010).

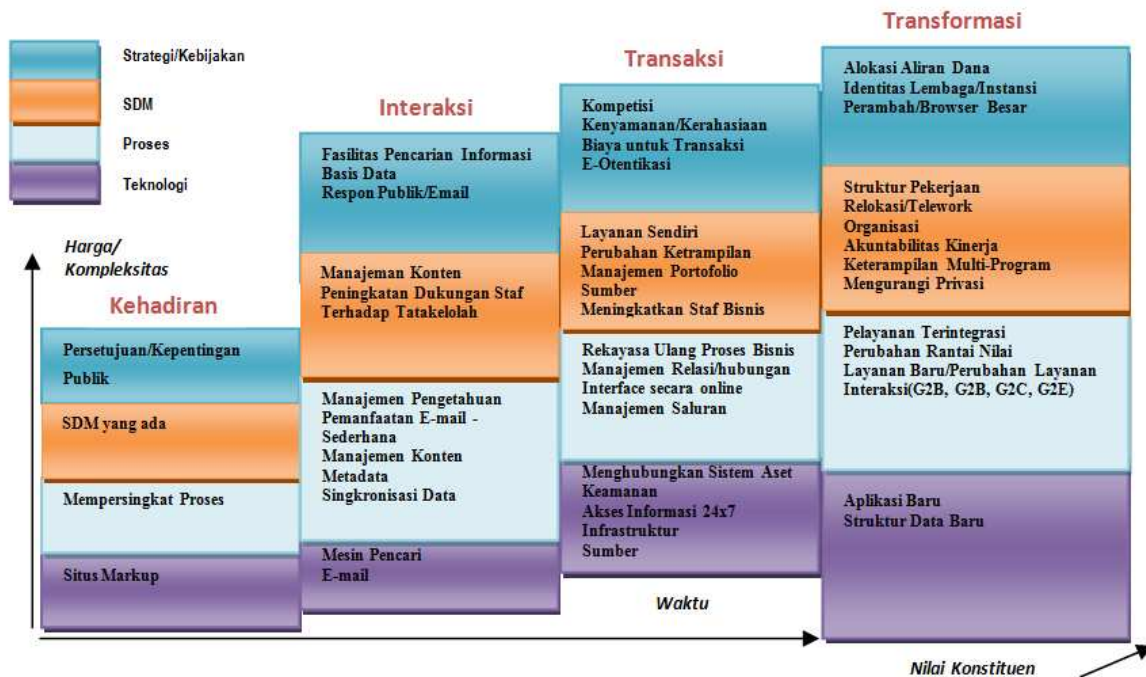
Sedangkan menurut Rusli (2004) dalam Holle (2011), secara konseptual, konsep dasar dari *eGovernment* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (*e-service*), seperti melalui *internet*, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia. Melalui pengembangan *eGovernment* ini, maka sejalan dengan itu dilakukan pula penataan sistem manajemen informasi dan proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Untuk mengembangkan *eGovernment*, ada empat fase yang diusulkan oleh World Bank yakni *Presence* (kehadiran), *Interaction* (Interaksi), *Transaction* (Transaksi), dan *Transformation* (Transformasi) (The World Bank, 2002). Model yang hampir sama dikemukakan Gartner Research (Gupta, 2004:58) mengajukan model *The Value Chain Of E-Service*, yang menetapkan empat tahap yang secara khusus dikembangkan dalam konteks *e-Governance*.

Keempat fase pada Gambar 1 jika dikontekstkan untuk pengembangan situs *web eGovernment* di Indonesia: (1) *Kehadiran*, yaitu memunculkan Situs Web daerah di *internet*. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam Situs Web pemerintah. (2) *Interaksi*, yaitu *web* daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas *download* dan komunikasi *E-mail* dalam Situs Web pemerintah. (3) *Transaksi*, yaitu *web* daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah. (4) *Transformasi*, yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi.

Keempat hal tersebut diatas biasanya digunakan juga sebagai variabel dalam menilai pengembangan *E-Government*. Selain itu masih banyak variabel yang digunakan baik untuk mengevaluasi *eGovernment* secara keseluruhan maupun secara khusus, misalnya evaluasi tentang kualitas situs *eGovernment*, yaitu: *audience*, *content*, *interactivity*, *usability* dan *innovation* (Indrajit, 2006:53). Variabel itu yang lebih banyak digunakan, namun pada penelitian ini menggunakan beberapa indikator, yaitu: Transparansi, Layanan, Efisiensi, Ekonomi, Aspirasi, Tampilan, Update (Sitokdana, 2014). Aspek Transparansi berhubungan dengan keterbukaan anggaran dan kebijakan pemerintah berupa program kerja atau regulasi yang dimuat di situs *web*

sehingga masyarakat bisa dapat mengakses informasi. Aspek layanan berhubungan dengan jenis layanan/sistem informasi yang sudah di-online-kan sehingga masyarakat melakukan transaksi melalui situs *web*. Aspek Efisiensi berhubungan dengan pelayanan yang murah, kecepatan dan kemudahan masyarakat dari layanan situs *web*. Aspek Ekonomi berhubungan dengan ketersediaan informasi mengenai potensi ekonomi, peluang investasi dan layanan untuk pengembangan ekonomi masyarakat dan mitra bisnis. Aspek Aspirasi berhubungan dengan ketersediaan fasilitas untuk menyampaikan aspirasi atau komunikasi dengan pemerintah. Aspek tampilan berhubungan dengan pengaturan tampilan situs *web*, terutama untuk memudahkan dan kenyamanan dalam akses informasi dan bertransaksi. Aspek *Update* berhubungan dengan kontinuitas ketersediaan berita/informasi penyelenggaraan pemerintahan.



Gambar 1. Roadmap eGovernment (The World Bank, 2002)

Sebelum mengembangkan dan memanfaatkan *eGovernment* seperti rekomendasi World Bank diatas terlebih dahulu menyiapkan sejumlah hal, misalnya menurut INPRES No.3 Th.2003 aspek-aspek yang perlu dipersiapkan adalah: (1) *E-Leadership*; aspek ini berkaitan dengan prioritas dan inisiatif pemimpin dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. (2) Infrastruktur Jaringan Informasi; aspek ini berkaitan dengan kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses. (3) Pengelolaan Informasi; aspek ini berkaitan dengan kualitas dan keamanan pengelolaan informasi, mulai dari pembentukan, pengolahan, penyimpanan, sampai penyaluran dan distribusinya. (4) Lingkungan Bisnis; aspek ini berkaitan dengan kondisi pasar, sistem perdagangan, dan regulasi yang membentuk konteks bagi perkembangan bisnis teknologi informasi, terutama yang mempengaruhi kelancaran aliran informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha, antar badan usaha, antara badan usaha dengan masyarakat, dan antarmasyarakat. (5) Masyarakat dan Sumber Daya Manusia, aspek ini berkaitan dengan difusi teknologi informasi didalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Dengan kata lain penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan yang ada (Mardalis, 1999: 26). Biasanya penelitian deskriptif kualitatif dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan-keadaan nyata sekarang yang sementara berlangsung (Convelo, 1993: 71). Penelitian kualitatif deskriptif dalam konteks penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan kondisi *eGovernment* pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Kota Medan, Kota Banjarmasin, Kota Makassar dan Kota Jayapura menggunakan variabel Transparansi, Layanan, Efisiensi, Ekonomi, Aspirasi, Tampilan, Update (Sitokdana, 2014), Tahapan Pencapaian Tujuan *EGovernment* menurut World Bank Group (Indrajit, 2002).

Penelitian menggunakan sumber data sekunder, yaitu kajian terhadap literatur, artikel, jurnal serta situs di *internet* yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan (Sugiyono, 2009). Semuanya diakses atau kumpulan melalui *internet* dan buku-buku tentang *eGovernment* dan metode penelitian. Lebih khusus untuk pembahasan dilakukan kajian terhadap konten situs *web* dari semua kota yang menjadi objek dalam penelitian ini. Penelitian dilakukan sendiri tanpa melibatkan pihak lain, baik dari proses penentuan judul, variable, metode dan analisis, namun peneliti yakni bahwa hasil studi ini dapat dipercaya dan layak dikonsumsi publik.

### 4. Pembahasan

Berdasarkan data Kementerian Dalam Negeri pada tahun 2013 menunjukkan bahwa dari 530 pemerintah daerah tingkat provinsi, kotamadya dan kabupaten se-Indonesia terdapat 485 (92%) situs *web* pemerintah daerah yang aktif, 25 (5%) tidak ada situs resmi, 20 (4%) situs *web offline*. Sejumlah situs yang aktif ditemukan memiliki tampilan monoton atau tidak *user friendly*, isi berita seadanya dan kadaluarsa atau sudah diperbaiki tapi isinya tidak menunjukkan substansi layanan transaksi dan informasi publik, tidak adanya interaksi antara pengunjung dan penyedia layanan, dan sebagainya. Gambaran ini ditemukan juga pada penelitian Rokhman (2008) bahwa situs *Situs Web* pemerintah daerah yang dibangun seadanya tanpa memperhatikan acuan seperti yang dituangkan dalam buku panduan sehingga situs *web* hanya sebatas proyek tanpa ada pengelolaan lebih lanjut, dan itu yang terjadi pada situs *web* pemerintah diseluruh Kabupaten di Jawa Tengah. Situs *web* pemerintah kabupaten sebagian besar sebatas menampakkan informasi, belum menunjukkan tahapan interaksi maupun transaksi.

Keadaan yang lebih parah dapat dijumpai pada pemerintahan di pulau Kalimantan, NTT, Sulawesi, Maluku dan Papua dalam hal pengembangan dan implementasi *eGovernment* termasuk didalamnya adalah situs *web*, Hal tersebut tercermin dari data Peningkatan *eGovernment* Indonesia (PeGI) tingkat Provinsi tahun 2012-2014 dilihat dari indikator Kebijakan, Kelembagaan, Infrastruktur, Aplikasi dan Perencanaan, yakni: tahun 2012 semua Provinsi dari sejumlah daerah/pulau yang disebutkan diatas pada kategori “Kurang” dan “Sangat Kurang” hanya Provinsi Gorontalo yang kategori “Baik”. Tahun 2013 hanya Provinsi Gorontalo, Papua dan Kalimantan Tengah pada kategori “Baik”. Sedangkan tahun 2014 hanya Provinsi Gorontalo yang mendapatkan kategori “Baik”. Dengan demikian, data ini menunjukkan bahwa pengembangan dan implementasi *eGovernment* sejumlah daerah/pulau tersebut masih sangat kurang dibanding Provinsi di pulau Jawa dan Sumatra jika dilihat dari data peringkat 10 besar PeGi tahun 2012-2014 (Ditjen APTIKA KEMKOMINFO RI, 2014)

Terlepas dari itu, ada juga pemerintah daerah yang mengklaim telah mengaplikasikan *eGovernment*, namun kenyataannya implementasi melalui situs *web* daerah belum didukung oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif karena kesiapan peraturan, prosedur dan

keterbatasan sumber daya manusia (Sosiawan, 2008: 99). Kondisi demikian masih dijumpai juga di daerah-daerah yang kategori sudah maju, sehingga masyarakat dan pihak bisnis masih merasa informasi yang ditampilkan di situs *web* belum memenuhi pelayanan prima yang didengungkan pemerintah selama ini. Untuk itu, penelitian ini lebih mengkaji pada kota-kota maju mewakili setiap pulau di Indoensia agar dilihat keberhasilan atau capaian dari masing-masing daerah. Evaluasi dilakukan pada sisi konten berdasarkan beberapa indikator, yakni dari sisi transparansi, layanan, efisiensi, ekonomi, aspirasi, tampilan, update, (Sitokdana, 2014) dan tahapan pencapaian tujuan *eGovernment* (The World Bank, 2002). Pada Tabel 1 sampai dengan Tabel 8 dirangkum hasil evaluasi berdasarkan penelusuran situs *web* pada daerah-daerah yang menjadi objek kajian.

**Tabel 1. Evaluasi Situs Web eGovernment Sisi Transparansi**

	Surabaya	Medan	Banjarmasin	Makassar	Jayapura
<b>Transparansi</b>	Situs Web Pemerintah kota Surabaya telah memasukkan Laporan Pengelolaan Anggaran dan Rencana Program	Situs Web Pemerintah kota Medan telah memasukkan Laporan Pengelolaan Anggaran dan Rencana Program	Situs Web Pemerintah kota Banjarmasin telah memasukkan Laporan Pengelolaan Anggaran dan Rencana Program	Situs Web Pemerintah kota Makassar telah memasukkan Laporan Pengelolaan Anggaran dan Rencana Program	Situs Web kota Jayapura Belum memasukan Laporan Pengelolaan Anggaran dan Rencana Program

**Tabel 2. Evaluasi Situs Web eGovernment Sisi Layanan**

	Surabaya	Medan	Banjarmasin	Makassar	Jayapura
<b>Layanan</b>	Tersedia layanan pelayanan publik, pelayanan media center atau layanan aspirasi, pelayanan perizinan dan pelayanan informasi. Semua proses dilakukan secara transaksi online tidak hanya sebatas informasi	Layanan yang diberikan berupa informasi prosedur layanan dan transaksi secara online. Salah satu layanan yang bisa dilakukan secara online adalah pendaftaran Akta Kelahiran	Layanan yang diberikan berupa informasi prosedur layanan dan transaksi secara online.	Layanan yang diberikan berupa informasi prosedur layanan dan transaksi secara online. Misalnya sistem informasi ePuskesmas, Portal Smart City, Udoctor, E-Gallery, Perizinan Online, dsb.	Layanan yang diberikan masih berupa informasi namun belum menyentuh kepada layanan publik

**Tabel 3. Evaluasi Situs Web eGovernment Sisi Efisiensi**

	Surabaya	Medan	Banjarmasin	Makassar	Jayapura
<b>Efisiensi</b>	Sejumlah layanan yang ada tentunya akan meningkatkan kecepatan, ketepatan dan kemudahan. Salah satu layanan yang diunggulkan adalah layanan <i>e-procurement</i> , terbukti sudah tersertifikasi ISO 27001	Informasi layanan masyarakat, layanan umum, layanan bisnis, layanan oleh badan pelayanan perijinan terpadu dapat mengefisienkan waktu dan biaya masyarakat dalam mengakses layanan publik	Layanan informasi lokasi layanan publik seperti Tempat Ibadah, Informasi Travel, Rumah Sakit, Hotel, Bank, Tempat Belajar dan kantor. Diharapkan informasi tersebut dapat mengefisienkan waktu dan biaya masyarakat dalam mengakses layanan publik	Sejumlah layanan yang ada tentunya akan meningkatkan kecepatan, ketepatan dan kemudahan.	Sistem Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) cukup memberikan informasi <i>up to date</i> namun mayoritas pengusaha asli Papua belum semua memanfaatkan fasilitas ini karena tidak menguasai TIK, dengan demikian selama ini rata-rata diakses oleh pengusaha non asli Papua

**Tabel 4. Evaluasi Situs Web *eGovernment* Sisi Ekonomi**

	Surabaya	Medan	Banjarmasin	Makassar	Jayapura
<b>Ekonomi</b>	Informasi investasi dan perekonomian cukup tersedia dan dapat membantu warga yang dalam pelayanan dan informasi	Informasi investasi dan perekonomian cukup tersedia	Belum menampilkan informasi yang cukup mengenai perekonomian dan peluang investasi di Kota Banjarmasin	Informasi investasi dan perekonomian cukup tersedia	Belum menampilkan informasi ekonomi dan potensi investasi

**Tabel 5. Evaluasi Situs Web *eGovernment* Sisi Aspirasi**

	Surabaya	Medan	Banjarmasin	Makassar	Jayapura
<b>Aspirasi</b>	Membangun media center, dengan memanfaatkan sejumlah fasilitas informasi, yakni melalui media sosial, <i>email</i> , telephone, portal aspirasi, dsb.	Jejak pendapat warga diakomodir di Situs Web, terdapat forum warga untuk menyalurkan aspirasi	Fasilitas untuk menjangkau aspirasi warga belum tersedia, hanya adanya buku tamu dan halaman kontak di Situs Web namun itupun hanya sebatas formalitas dalam sebuah <i>web</i> , artinya tidak ada layanan aspirasi	Tersedia fasilitas penyampaian aspirasi, terutama melalui sistem eSibuntulu.	Jejak pendapat warga diakomodir di Situs Web, terdapat forum warga untuk menyalurkan aspirasi namun hanya sebatas hiasan, belum ada interaksi

**Tabel 6. Evaluasi Situs Web *eGovernment* Sisi Tampilan**

	Surabaya	Medan	Banjarmasin	Makassar	Jayapura
<b>Tampilan</b>	Navigasi mudah, warna cukup menunjukkan identitas, informasi ditampilkan dengan cara yang lebih 'segar'	Tampilan dan navigasi masih cukup baik dan mudah menampilkan <i>link</i> pada Situs Web SKPD	Sudah cukup memberikan kemudahan dalam navigasi	Cukup memberikan kemudahan dalam navigasi	Sudah cukup memberikan kemudahan dalam navigasi Situs Web walaupun menu dan isi kontennya belum cukup

**Tabel 7. Evaluasi Situs Web *eGovernment* Sisi Update**

	Surabaya	Medan	Banjarmasin	Makassar	Jayapura
<b>Update</b>	Cukup <i>update</i> dalam memberikan informasi	Cukup <i>update</i> informasi layanan dan berita-berita aktivitas pemerintahan	Cukup <i>update</i> dalam memberikan informasi dan layanan	Cukup <i>update</i> dalam memberikan informasi	Belum cukup <i>update</i> dalam memberikan informasi

**Tabel 8. Evaluasi Situs Web *eGovernment* Sisi Pencapaian Tujuan *eGovernment* (World Bank)**

	Surabaya	Medan	Banjarmasin	Makassar	Jayapura
<b>Pencapaian Tujuan <i>eGovernment</i> (World Bank)</b>	Dari sisi kompleksitas dan waktu maka <i>eGovernment</i> Pemerintah Propinsi Kota Surabaya telah sampai pada tahap <i>Transaction</i> dengan beberapa indikator, yaitu: <i>e-Authentification</i> , <i>Self Service</i> , <i>Portofolio Management</i> , <i>Business Process Re-engineering</i> , <i>Relationship Management</i> , dan <i>Online Interface</i>	Dari sisi kompleksitas dan waktu maka <i>eGovernment</i> Pemerintah Kota Medan telah sampai pada tahap <i>Interaction</i> dengan beberapa indikator, yaitu: <i>Public Response</i> , <i>Content Management</i> , <i>Searchable Databases</i> , dan <i>e-Mail</i>	Dari sisi kompleksitas dan waktu maka <i>eGovernment</i> Pemerintah Kota Banjarmasin telah sampai pada tahap <i>Interaction</i> dengan beberapa indikator, yaitu: <i>Public Response</i> , <i>Content Management</i> , dan <i>Data Synchronization</i>	Dari sisi kompleksitas dan waktu maka <i>eGovernment</i> Pemerintah Kota Makassar telah sampai pada tahap <i>Interaction</i> dengan beberapa indikator, yaitu: <i>Public Response</i> , <i>Content Management</i> , dan <i>Data Synchronization</i>	Dari sisi kompleksitas dan waktu maka situs <i>eGovernment</i> Pemerintah Kota Jayapura masih pada tahap <i>Presence</i> dengan beberapa indikator, yaitu: <i>Public approval</i> , <i>Existing</i> , <i>Streamline Processes</i> dan <i>Web Site Markup</i>



Evaluasi terhadap setiap variable pada Tabel 1 sampai dengan Tabel 8, dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) Aspek Transparan, semua kota memasukkan laporan pengelolaan anggaran dan rencana program di situs *web*-nya (aspek transparansinya sudah baik) kecuali Kota Jayapura. (2) Aspek layanan, kota Surabaya jauh lebih baik karena mempunyai banyak layanan, yang memudahkan masyarakat untuk bertransaksi secara online, sementara kota Medan, Banjarmasin, Makasar hanya sebatas informasi prosedur layanan (masih manual), sedangkan Jayapura belum ada layanan maupun informasi prosedur layanan. (3) Aspek efisiensi, Kota Surabaya tentu jauh lebih baik dibanding kota lainnya karena tersedia beberapa layanan yang dilakukan secara online, sehingga lebih cepat, mudah dan murah. Sedangkan kota lainnya walaupun mendapat informasi melalui Situs Web mereka tetap melakukan transaksi secara manual di kantor pemerintahan, cara ini tentu membuang waktu, tenaga dan biaya lebih besar. (4) Aspek Ekonomi, Kota Surabaya, Banjarmasin dan Makasar menyediakan informasi mengenai potensi ekonomi dan peluang investasi sedangkan Kota Banjarmasin dan Jayapura belum menampilkan informasi yang cukup. (5) Aspek Aspirasi, Kota Surabaya, Makasar dan Medan tersedia fasilitas aspirasi, namun dalam pemanfaatannya Kota Surabaya jauh lebih baik jika dilihat dari pemanfaatannya, sedangkan untuk kota Banjarmasin dan Jayapura fasilitas untuk menjaring aspirasi warga belum tersedia, hanya adanya buku tamu dan halaman kontak di Situs Web tetapi itupun hanya sebatas formalitas dalam sebuah *web*. (6) Aspek Tampilan, semua Kota cukup baik, tetapi kota Surabaya jauh lebih 'segar', dari tata letak maupun warna. (7) Aspek *Update*, semua kota selalu *update* berita tentang aktivitas pemerintahan, kecuali kota Jayapura. (8) Aspek Pencapaian Tujuan eGovernment (World Bank, 2002) terlihat bahwa Kota Surabaya saat ini telah sampai pada tahap transaksi, Kota Medan, Kota Banjarmasin dan Kota Makassar berada pada tahap interaksi dan Kota Jayapura berada pada tahap kehadiran. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa sejumlah daerah yang menjadi objek kajian ini belum sampai pada tahap *transformation*, sehingga dibutuhkan keseriusan dan komitmen dari setiap daerah untuk mengembangkan eGovernment. Hasil evaluasi ini dapat dijadikan juga sebagai bahan pembandingan untuk melihat sejauhmana implementasi eGovernment di daerah-daerah maju mewakili setiap pulau di Indonesia. Gambaran yang didapatkan dari hasil evaluasi ini sama dengan hasil evaluasi PeGi selama ini, yang sempat dikaji pada pembahasan sebelumnya bahwa peringkat terbaik eGovernment sejauh ini masih didominasi oleh pemerintahan di Pulau Jawa, sedangkan pulau lainnya masih sangat kurang.

Kurang optimalnya eGovernment di sejumlah daerah tersebut tidak hanya dilihat dari aspek-aspek yang dievaluasi ini, biasanya pembangunan dan pengembangan eGovernment jauh lebih luas, oleh karena itu rumusan persoalan maupun solusi yang ditawarkan juga harus lebih luas pula. Misalnya secara skala nasional kajian Kementerian Komunikasi dan Informasi menyimpulkan bahwa mayoritas situs Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah masih berada pada tingkat persiapan (pertama) apabila ditinjau dari sejumlah aspek (Kurniawan, 2006:4), yakni: (1) *Leadership*: Kurangnya perhatian pimpinan dalam implementasi eGovernment. Para pimpinan lebih banyak fokus pada hal-hal mendasar, seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur karena aspek-aspek tersebut belum dibangun secara merata sehingga dibutuhkan perhatian serius. Di sisi lain, pimpinan belum menyadari akan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. (2) *Infrastruktur Jaringan Informasi*: secara umum memang masih belum tersebar secara merata. Misalnya di Kota Jayapura jaringan *internet* masih terbatas karena infrastruktur jaringan internet masih menggunakan VSAT, sehingga cuaca yang tidak menentu di Papua membuat perangkat cepat rusak. Walaupun tersedia sejumlah fasilitas pendukung, harganya masih relatif mahal. (3) *Pengelolaan Informasi*: kualitas dan keamanan pengelolaan informasi yang kurang karena tidak didukung dengan infrastruktur dan SDM yang handal. (4) *Lingkungan Bisnis*: kondisi pasar, perdagangan, dan regulasi yang membentuk konteks perkembangan bisnis teknologi informasi semakin berkembang pesat namun tidak diiringi dengan upaya-upaya pemerintah dan masyarakat dalam implementasi eGovernment. (5) *Masyarakat dan Sumber Daya Manusia*:

Pemerintah umumnya jarang memiliki SDM yang handal di bidang teknologi informasi. SDM yang handal ini biasanya ada di lingkungan bisnis/industri. Kekurangan SDM ini menjadi salah satu penghambat implementasi dari *eGovernment*. Misalnya di Kota Jayapura banyak masyarakat yang belum melek IT, hal ini karena *internet* baru berkembang di Papua mulai tahun 2007 sehingga belum merata ke seluruh komponen masyarakat, sekarang lebih banyak yang akses *internet* adalah para pelajar dan mahasiswa, sama halnya terjadi di sejumlah daerah misalnya di Kalimantan, NTT, dan Papua. Dengan melihat kepada kondisi di atas, maka tantangan yang muncul kemudian adalah bagaimana meningkatkan penerapan *eGovernment* di masa datang menjadi lebih memadai sehingga tidak memungkinkan lagi adanya tahapan pelayanan yang memerlukan pertemuan tatap muka antara masyarakat dengan penyedia pelayanan publik. Ketiadaan tatap muka dapat meminimalisir dan meniadakan aktivitas-aktivitas *rent seeking*.

Tantangan dan hambatan dalam implelementasi *eGovernment* di Indonesia secara umum mengalami hal yang sama sehingga penulis mengutip beberapa rekomendasi pemecahan masalah (Kurniawan, 2006: 4), antara lain: (1) Untuk hambatan di bidang regulasi dan pedoman penyelenggaraan situs *web* pemda maka pemerintah pusat perlu membuat *master plan* dan *grand strategy eGovernment* yang dituangkan dalam undang-undang atau peraturan pemerintah beserta petunjuk pelaksanaan teknisnya karena implementasi membutuhkan tindakan dan penyediaan sarana dan bukan hanya konsep belaka. (2) Untuk hambatan SDM maka perlu dilakukan pendidikan dan pelatihan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi. (3) Dalam hal keterbatasan sarana dan prasarana; maka diperlukan suatu solusi dalam bentuk kebijakan pemerintah untuk merangkul pihak swasta khususnya *provider ITC* dalam bentuk kerjasama terpadu yang tentunya menguntungkan ke dua belah pihak. Sebagai contoh misalnya MOU yang dibuat oleh pemerintah dengan pihak *Microsoft* yang menuangkan kebijakan bahwa akan dilakukan pemutihan bagi aplikasi *software* yang “bukan resmi” yang digunakan lembaga pemerintah adalah merupakan terobosan dalam mengatasi infrastruktur yang mahal. Selain itu, secara teknis pihak pemerintah daerah perlu membuat *masterplan eGovernment* yang bisa melibatkan semua satker yang mencakup aspek pembangunan infrastruktur, aplikasi, sumber daya manusia, perundang-undangan dan anggaran. (4) Untuk mengatasi belum meratanya *literacy* masyarakat tentang penggunaan *eGovernment*.

Untuk mengatasi belum meratanya *literacy* diperlukan strategi sosialisasi kepada masyarakat dengan beberapa tahapan yaitu: (a) Tahapan sosialisasi yang pertama adalah ditujukan kepada pimpinan lembaga pemerintah. Karena secara kultur faktor pemimpin sangat memegang peranan dalam implementasi *eGovernment*. Banyak contoh keberhasilan pelaksanaan *eGovernment* di berbagai negara, daerah atau kantor pemerintah disebabkan karena faktor *skill* dan kepedulian manajemen para pemimpinnya. (b) Tahapan kedua adalah memberikan penekanan dalam sosialisasi *eGovernment* di kalangan para pimpinan tentang manfaat yang bisa diperoleh dari penggunaan ICT dalam tata pemerintahan. Baik itu dari segi politis, ekonomi, produktivitas kerja pegawai dan juga *image* di mata masyarakat. (c) Tahapan ketiga, adalah melibatkan semua bagian dalam lembaga pemerintah termasuk Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dalam merumuskan dan membuat rencana induk (*masterplan*) pelaksanaan *eGovernment* daerah dan instansi. Keterlibatan DPR memiliki peran penting dalam kesuksesan pembangunan *eGovernment* semua elemen pemerintahan harus terlibat di dalamnya. (d) Tahapan keempat dalam sosialisasi *eGovernment* adalah memberikan *brand awarness* kepada para masyarakat luas tentang manfaat dan kegunaan bentuk-bentuk layanan dalam *eGovernment*. Mengingat beragamnya status sosial dan ekonomi masyarakat maka yang pertama diberikan penekanan sosialisasi adalah golongan masyarakat yang memiliki status sosial ekonomi menengah ke atas terlebih dahulu, karena mereka lebih dekat dengan teknologi *internet* dan konsep *eGovernment*. Selain itu cara ini juga akan mampu menjadikan mereka untuk menjadi stimulan pendorong bagi golongan masyarakat lain tentang manfaat dan kegunaan *eGovernment*.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan analisis implementasi *eGovernment* pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Kota Medan, Kota Banjarmasin, Kota Makassar dan Kota Jayapura terhadap aspek transparansi, layanan, efisiensi, ekonomi, aspirasi, tampilan, *update*, dan tahapan pencapaian tujuan *eGovernment* dapat disimpulkan bahwa: Kota Surabaya jauh lebih baik dibanding Kota-kota lainnya. Hasil ini sama dengan evaluasi PeGi dari tahun 2012-2014 bahwa dalam pemeringkatan Situs Web *eGovernment* selama ini hanya didominasi oleh pemerintahan di Pulau Jawa. Untuk itu, saran pengembangan kedepan adalah perlu dilakukan penyempurnaan konten situs Web, namun sebelumnya aspek *E-Leadership*, Infrastruktur Jaringan Informasi, Pengelolaan Informasi, Lingkungan Bisnis, Masyarakat dan Sumber Daya Manusia dapat dirumuskan dengan baik dalam bentuk Rencana Strategis agar pengembangan dan implementasinya dilakukan secara menyeluruh dan tepat sasaran.

## Referensi

- Convelo G. Cevilla. 1993. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Ditjen APTIKA KEMKOMINFO RI. 2014. Pemeringkatan e-Government Indonesia (PeGi). (Online), (<http://pegi.layanan.go.id/tabel-hasil-peg-4/>, diakses 26 Mei 2015)
- Gupta, M.P. 2004. *Towards E-government: Management Challenges*. New Delhi: McGraw-Hill Publishing Company.
- Hartono, D. U., & Mulyanto, E. 2010. Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi*, 6(1).
- Hermana, B., & Silfianti, W. 2011. Evaluating e-government implementation by local government: digital divide in internet based public services in Indonesia. *International Journal of Business and Social Science*, 2(3), 156-163.
- Holle, Erick S, 2011. Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Jurnal Sasi*, 17(3).
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: ANDI.
- Indrajit, Richardus Eko 2002. *Membangun Aplikasi eGovernment*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *eGovernment*
- Irawan, C. 2012. Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir). *Jurnal Sistem Informasi*, 4(2).
- Kurniawan, Teguh. 2006. *Hambatan dan Tantangan dalam Mewujudkan Good Governance melalui Penerapan eGovernment di Indonesia*. Prosiding Konferensi Nasional Sistem Informasi 2006. Bandung: Penerbit Informatika.
- Mardalis, 1999. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rokhman, A. 2008. Potret dan hambatan e-government Indonesia. *Jurnal Inovasi, Persatuan Pelajar Indonesia (PPI) Jepang*, 11, 60.
- Rusli, Alexander. 2004. *Telematika Indonesia: Kebijakan dan Perkembangan*. Jakarta: Tim Koordinasi Telematika Indonesia Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia.
- Sitokdana, Melkior, 2014. *Evaluasi Implementasi Situs eGovernment Kota Jayapura Provinsi Papua*. Artikel (Online) (<http://komapo.org/index.php/karya-ilmiah/48-karya-ilmiah/671-evaluasi-implementasi-situs-e-Government-kota-jayapura-provinsi-papua>, diakses 21 April 2015).
- Sosiawan, Edwi, Arief, 2008. *Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi eGovernment Di Indonesia*. Prosiding Seminar Nasional Informatika UPN "Veteran" Yogyakarta, 24 Mei 2008. Hal 99-108

- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, Cet. Ke 8, h. 137
- Tasmil, T. 2013. Pemeringkatan E-Government di Kota Makassar. *Jurnal Penelitian Komunikasi, Informatika dan Media Massa*, 16(3), 187-196.
- The World Bank, 2002. *New-Economy Sector Study, Electronic Government and Governance: Lesson for Argentina*.